



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

COMMUNICATION ON PROGRESS

Rapport annuel 2015



Société commerciale de distribution de biens et de services auprès des entreprises, Alterburo s'est engagée en 2007, dans une démarche éco responsable, à soutenir les principes de respect de l'environnement, de solidarité et du développement sociétal.

En renouvelant pour 2015 et 2016 mon engagement au sein du Pacte Mondial, je réitère aujourd'hui notre volonté de faire progresser les principes du Pacte mondial au sein de notre entreprise et également auprès de l'ensemble de nos parties prenantes, plus particulièrement de nos Fournisseurs.

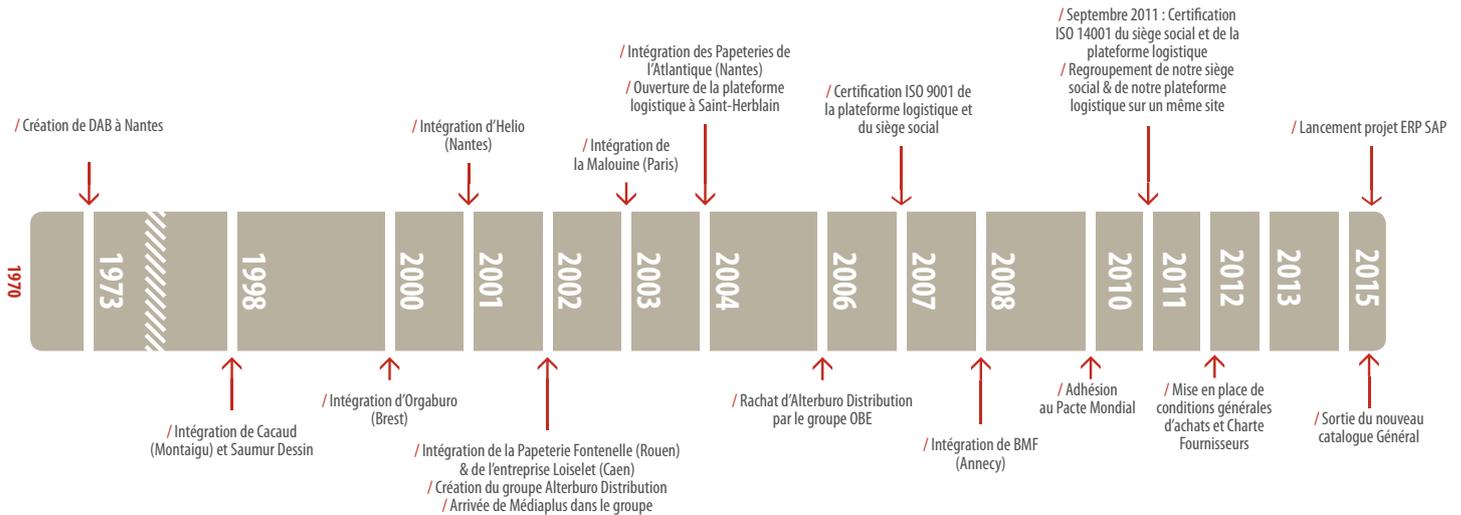
Cet engagement s'inscrit dans une démarche de progrès, d'amélioration continue et de transparence, qui se traduit par la rédaction annuelle de notre COP, véritable instrument de mesure de nos actions et de nos réalisations.

Dans un monde en perpétuel mouvement, je souhaite par cet engagement qu'Alterburo inscrive dans le temps une ligne vertueuse dans la façon de conduire ses affaires tout en étant un véritable acteur du changement et du progrès.

Christian Bachmann
Président Directeur Général.

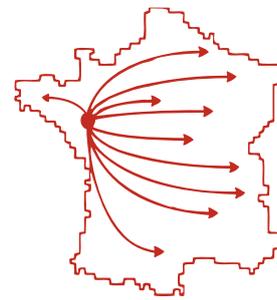


Alterburo en quelques dates



Alterburo en quelques chiffres

- 165 collaborateurs
- 70 commerciaux à fin octobre 2015
- 8 agences sur tout le territoire
- Plateforme logistique de 10 000 m² (surface de stockage)
- 20 quais de chargement et des départs journaliers vers toutes les régions
- Plus de 9 000 références traitées en permanence
- 98 % des produits commandés sont disponibles sur stock
- Toute commande enregistrée avant midi est livrable sous 24 h à 48 h sur 80 % du territoire
- CA de 36 M€ à fin 2014



Alterburo, une société du groupe OBE

- 3^{ème} fournisseur français
- 40 000 clients
- CA de 86 M€ en 2014
- 275 collaborateurs / 5 sociétés (Rover, Média Plus, Tonerfill, BMF & Alterburo)



Les grands axes de développement du groupe :

- Développer notre position d'acteur national sur le marché des produits et services auprès des entreprises
- Evoluer et nous adapter au rythme et aux besoins de nos clients
- Répondre aux enjeux de développement durable

1

Les droits de l'homme

Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'homme

Principe 2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme

2

La lutte contre la corruption

Principe 10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et pots-de-vin.

Nos actions et résultats

Notre activité s'exerçant en France, notre entreprise respecte l'ensemble de la législation en vigueur et de la réglementation concernant les flux financiers et commerciaux.

Notre action de diffusion de bonnes pratiques a été initiée en 2012, maintenue et développée en 2015 et 2016 sur nos fournisseurs et prestataires Infrastructures et Informatique. Elle a également été reconduite lors de notre référencement pour l'élaboration de notre catalogue général 2015.



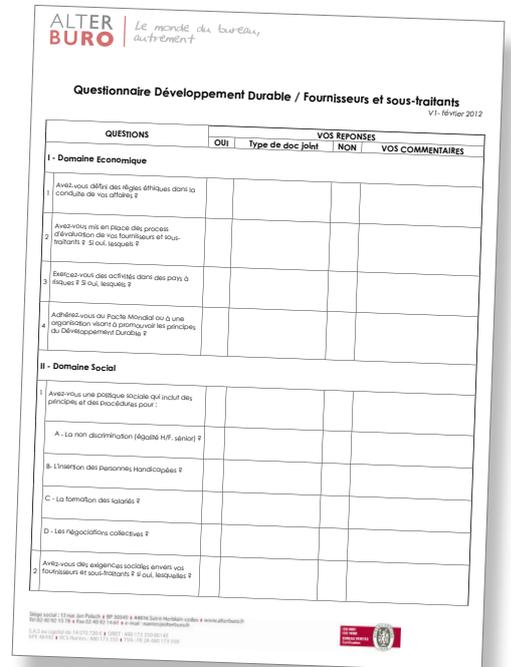
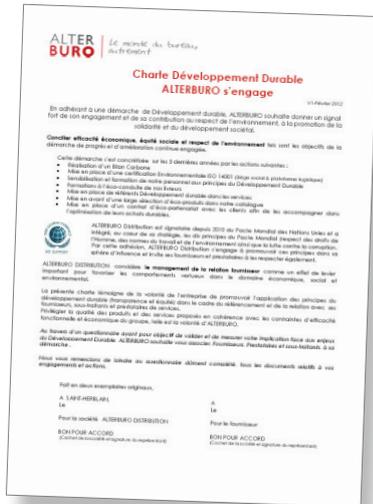
Elle se décline sur 3 axes :

- **Mise en place de conditions générales d'achats**

L'objectif est de clarifier nos exigences en matière d'achats en toute transparence, notamment pour ce qui concerne la surveillance de la sous-traitance, ainsi que sur les critères de sélection et d'évaluation des fournisseurs.

FICHE D'EVALUATION FOURNISSEUR INFRASTRUCTURES		
Nom du Fournisseur		
Type de Prestation		
Date de l'évaluation		
Evaluation portant sur l'année		
Note totale obtenue	/ 20	
Organisation :		
Qualité organisation	Note correspondante	Cocher la case correspondante
Certifié ISO 9001	0,75	<input type="checkbox"/>
Equivalent interne ISO 9001	0,25	<input type="checkbox"/>
Certifié ISO 14001	0,75	<input type="checkbox"/>
Equivalent interne ISO 14001	0,25	<input type="checkbox"/>
Agrément métier	1	<input type="checkbox"/>

- Une **CHARTRE Fournisseur orientée sur la Responsabilité sociétale des entreprises** qui se décline sur 2 axes principaux :
 - Le rappel de nos engagements dans le cadre de notre adhésion au Pacte Mondial et diffusion des principes
 - Sensibilisation de nos fournisseurs au respect des principes et à leur mise en œuvre dans leur entreprise.



- Un **questionnaire d'évaluation et de sélection des Fournisseurs**
 Cette chartre s'accompagne également d'un questionnaire d'évaluation des Fournisseurs sur les orientations en matière de Gouvernance, engagement territorial, social, environnementale et économique.

Nos projets 2015-2016

Maintien de la diffusion de notre CHARTRE Fournisseur orientée Développement Durable sur nos nouveaux fournisseurs, prestataires, transporteurs et louageurs.

3

Les conditions de travail

Principe 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

Principe 4 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire.

Principe 5 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

Nos actions et résultats

Au travers d'une gestion des ressources humaines volontariste, d'un dialogue social permanent et du respect de la législation du travail, Alterburo accompagne ses équipes au sein de leurs missions respectives dans une démarche de progrès.

Intégration et Développement des compétences

- En fonction du métier qui sera exercé dans l'entreprise, il est défini un parcours d'intégration pour le nouveau collaborateur.

Ce dernier est en général intégré par son hiérarchique direct, qui lui remet à cette occasion le livret Accueil, une présentation par processus définissant la mission de chaque process, la politique qualité et environnementale, ...

Les commerciaux bénéficient eux d'un parcours d'intégration spécifique, retracé au travers d'un planning d'intégration, où le nouveau commercial rencontrera des interlocuteurs de chaque service et bénéficiera d'une formation à nos outils (portail Intranet, ...) et produits.

- Élaboration d'un plan de formation réalisé à l'aide des évaluations individuelles annuelles et des évaluations de formations à chaud et à froid, qui permet à chacun de développer ou de perfectionner de nouvelles compétences nécessaires à la mise en œuvre des projets futurs d'ALTERBURO.



Ces formations font l'objet d'un suivi par des indicateurs afin d'avoir une vision de l'état d'avancement.

- Mise en place d'une formation ATEX pour le personnel logistique : risques liés aux atmosphères explosives.

- Mise en place d'un suivi informatisé de la formation et de l'évaluation des organismes de formation sur 2013, s'inscrivant dans notre démarche d'amélioration continue : cette gestion informatisée permet d'établir des indicateurs plus détaillés sur la formation (âge / sexe / CSP / ...) et, d'établir un suivi de la performance des organismes de formation par des critères de notation.

- Mise en place sur l'année 2014, de l'évaluation à chaud de la formation, afin d'identifier dans le temps, si les formations ont bien rempli l'objectif initial.

Les évaluations annuelles sont réalisées aujourd'hui à l'aide de référentiels Métiers pour le service Commercial, Administration des ventes et Logistique. Ces évaluations permettent également d'alimenter notre démarche d'amélioration continue grâce à l'identification d'actions dans les services ou interservices. Les autres services disposent également d'une évaluation annuelle, à partir des missions et compétences intégrées dans la fiche de poste.

Dans chaque entretien annuel, est intégré une évaluation des compétences techniques et des compétences personnelles.

Chaque salarié bénéficie d'un entretien annuel d'évaluation dans un objectif d'échange entre le manager et le collaborateur sur les objectifs, les situations de travail rencontrées et sur les savoir-être. Le collaborateur comme le manager disposent d'un guide de préparation à l'entretien, afin que ce dernier soit un véritable échange.

Egalité et Diversité

Un travail sur la réduction des inégalités est mis en place grâce :

- aux actions de formations engagées (formations collectives et individuelles / internes et externes),
- par l'emploi de personnel ayant un handicap et le partenariat avec le secteur protégé
- par le partenariat également avec le milieu de l'insertion
- et par le maintien dans l'emploi des seniors de l'entreprise (plus de 19% de salariés ayant plus de 55 ans) et un développement des recrutements en faveur des jeunes sur des profils de moins de 30 ans au cours de l'année 2015.

- La pyramide des âges : un véritable outil de gestion des ressources humaines, permettant d'anticiper les futurs départs en retraite et de gérer les transferts de compétences entre les seniors et les nouveaux arrivants.

- La réaffirmation du principe de non-discrimination à l'embauche et durant le déroulement de carrière ainsi que le principe d'égalité professionnelle dans le cadre du plan d'actions relatif au contrat de génération mis en place sur 2015.

- La répartition des effectifs : 45% Hommes et 55% Femmes (au 31.12.2014).

Hygiène, Sécurité et Conditions de travail

- Intégration de collaborateurs avec pour objectif :
100% de CDI au 31.12.2014.
97,33% de salariés à temps plein.

- Mise en place d'une procédure Sécurité précisant les missions et responsabilités par poste.

- Mise en place d'un tutorat sur la plateforme logistique, afin de sensibiliser les nouveaux embauchés aux risques professionnels dans l'intégration et dans l'objectif d'accompagnement.

- Création d'un outil portant sur la réévaluation des risques professionnels.

- Poursuite de la prévention engagée sur les gestes et postures et le risque TMS, notamment par :

- la création du livret cariste, définissant les gestes et postures
- la modification apportée sur l'outil logistique, pour limiter les tensions lors de la poussée des cartons

- Mise en place d'une démarche Qualité de Vie au Travail, au travers d'un diagnostic réalisé par un prestataire externe.



Nos projets 2015-2016

Sécurité

Analyse des situations de travail dans les services concernés par les TMS, au travers d'une grille de cotation.

Formation

- Formation à la conduite de transpalette électrique à conducteur accompagnant et gerbeur pour l'ensemble du personnel logistique ayant un caces
- Passeport Formation pour l'ensemble des salariés.

Conditions de travail

- Prévention des TMS : poursuite du programme national sur la prévention du risque TMS et manutention manuelle
- Poursuite de la démarche Qualité de Vie au Travail, par la mise en place d'un plan d'actions
- Poursuite des flashes RH et des guides de bonnes pratiques

4

L'environnement

Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement.

Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

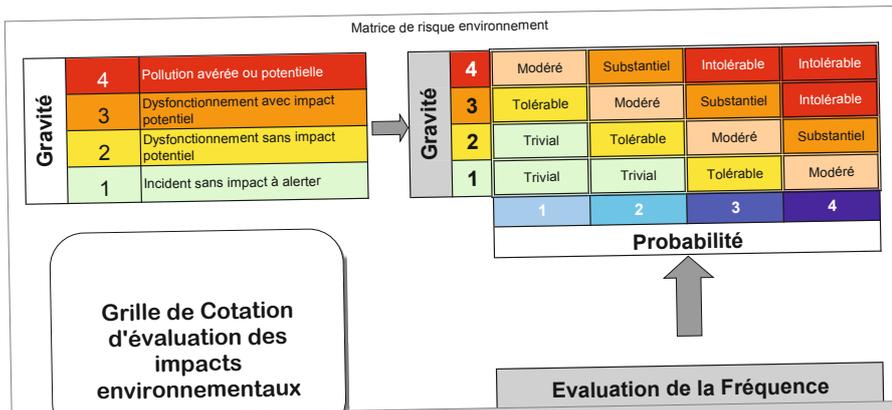
Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Nos actions et résultats

Certification Qualité et Environnement

Notre démarche d'amélioration s'est concrétisée par une certification Qualité (ISO 9001 et ISO 14001) sur notre siège social et plateforme Logistique de ST HERBLAIN (44) renouvelée depuis Juin 2014.

Suite à la réalisation de notre Programme de Management Environnemental 2011-2014, nous avons fait évoluer l'analyse de nos impacts à l'aide d'une nouvelle grille de lecture qui nous a permis d'identifier de nouveaux impacts environnementaux.

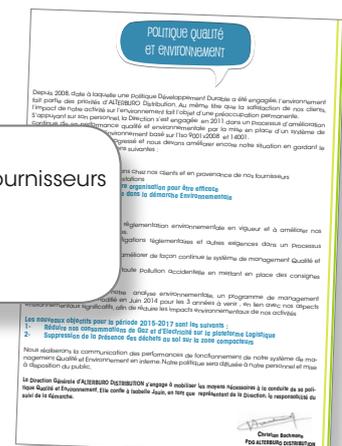


Les impacts majeurs sur lesquels des actions ont été définies concernent :

- La pollution des sols avec des déchets sur la zone des compacteurs. L'objectif étant de ne plus faire de constat de présence de déchets lors de la surveillance trimestrielle.
- La consommations d'énergie et de CO₂. L'objectif est de réduire de 5% nos consommations de gaz et électricité grâce à des actions sur le bâtiment (bardage, bâtiment, quais niveleurs, local de charge).

Une nouvelle politique Qualité et Environnement a été définie et diffusée au sein de l'entreprise. Un nouveau programme de management environnemental a été mis en oeuvre.

- 1- Fidéliser nos clients**
 - Optimiser le nombre de livraisons chez nos clients et en provenance de nos fournisseurs
 - Améliorer la qualité de nos prestations
- 2- Continuer à améliorer notre organisation pour être efficace**
- 3- Maintenir notre entreprise dans la démarche Environnementale**



Bilan Carbone

Un Bilan Carbone réalisé en 2009 a permis d'analyser l'impact de notre activité sur l'environnement et de mettre en place des actions pour réduire nos émissions de gaz à effet de serre.

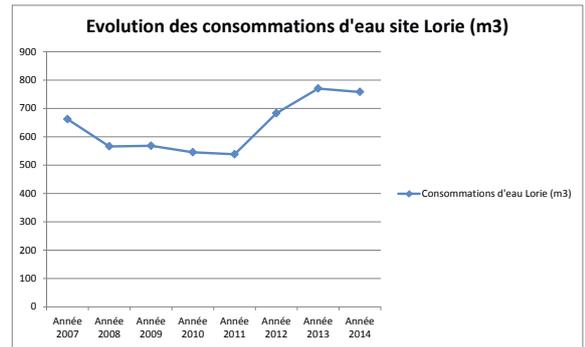
Report évaluation :

La réévaluation est reportée sur 2015-2016 compte tenu de la priorisation des ressources informatiques sur notre changement de système informatique. Toutefois notre programme de management environnemental intègre la réduction de nos consommations d'électricité et de gaz et par voie de conséquence de nos émissions de GES.

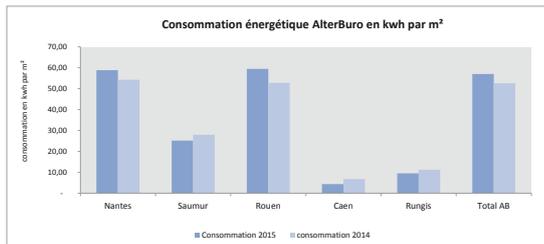
Suite à ce Bilan Carbone, nous avons mis un certain nombre d'actions en place qui sont suivies chaque année:

- Consommations des ressources naturelles :

- Mise en place d'un suivi des consommations d'eau sur le site de la Lorie sur l'ensemble des compteurs (eau potable, bornes incendies, sprinklers). L'évolution de nos consommations depuis 2011 est liée à la construction de l'extension du bâtiment et le regroupement des effectifs sur un seul site.



- Suivi des consommations énergétiques en KWH/m² sur l'ensemble des sites



- Diminution de l'impact des produits sur l'environnement : Renforcement de la sélection de produits labellisés (label officiel uniquement) ou justifiant d'un impact limité durant leur cycle de vie avec une offre dans notre nouveau catalogue 2015.

MIEUX RESPECTER

Des solutions responsables

Pour Alterburo, se conduire en partenaire professionnel, c'est être fiable, solidaire et engagé. Envers vous bien sûr, pour accompagner votre performance, mais aussi en termes de respect des Hommes et de l'environnement.

L'amélioration continue de la qualité

Nous nous efforçons d'améliorer constamment la qualité de nos prestations et de nos actions en matière de développement durable.

Alterburo est certifié ISO 9001 depuis 2007 et ISO 14001 depuis 2011 (siège social et plateforme logistique / Saint-Herblain-44).

Partenaire au quotidien de la vie de votre entreprise. Nous avons sélectionné avec soin des produits qui répondent à tous vos besoins et vous facilitent la vie à tout moment.

Au cœur de **L'ATELIER** pour votre pause-café...

En réunion **PLÉNIÈRE** pour vos sanitaires...

Pour signer la **DÉCO**, le confort des bureaux...

Envois **SÉCURISÉS**, archives bien ordonnées...

Et rester **PERFORMANT** sur vos déplacements...

Pour écrire, **IMPRIMER** et effacer...

- Diminution de nos consommations internes de consommables informatiques et papiers par la mise en réseau d'imprimantes et utilisation des retours clients non utilisables à la vente.

- Optimisation du transport et des livraisons par la mise en place avec nos clients d'un contrat de progrès éco-partenariat et également par la mise en place de loueurs spécifiques sur certaines régions afin d'assurer un service de proximité. Un suivi trimestriel est réalisé sur les transporteurs et loueurs sur les aspects liés à l'environnement (type de flotte de véhicules, formation éco-conduite des chauffeurs...)

Contrat de progrès éco-partenariat

Suite au questionnaire "plan de progrès éco-partenariat", ensemble nous avons identifié des axes pour agir sur l'environnement et bâtir le plan de progrès éco-partenariat propre à votre entreprise.

Les actions déterminées sont :

Action 1	Action 2	Action 3

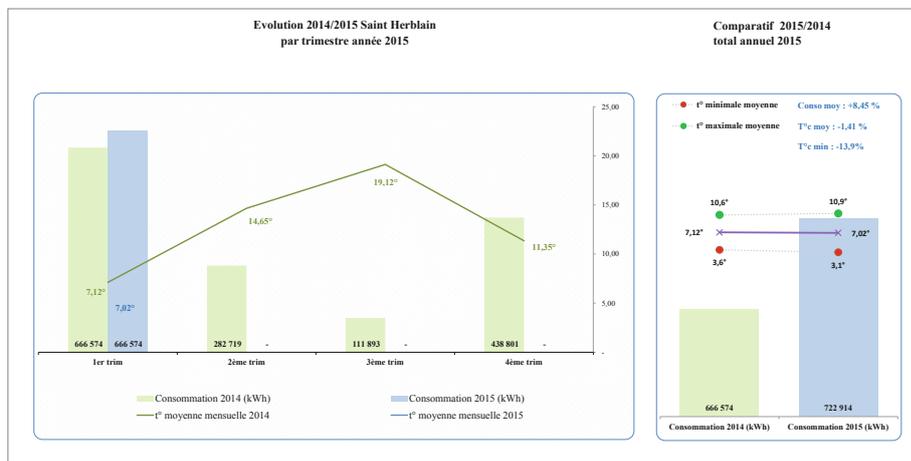
2.1. Environnement

Le vert dans le bureau

- Optimisation des livraisons de nos fournisseurs avec la mise en place d'un indicateur de suivi des commandes complètes fournisseurs (objectif : 1 commande fournisseur = 1 seule livraison).

Diminution des consommations énergétiques

- Suivi des consommations énergétiques en KWH/m² : sur notre siège social et plateforme logistique : une consommation haute a été constatée sur 2013 du fait d'une augmentation de la température de l'entrepôt à la demande de nos salariés.



Nos projets 2015-2016

Déployer et suivre notre plan d'actions lié à notre programme de Management environnemental sur les 2 axes :

a - Zone compacteurs et gestion des déchets

b - Réduction des consommations d'énergie et réduction émissions de GES

Limiter le suremballage

- Suivi d'indicateur sur le tonnage expédié / K€ de CA : 3.10 kg/K euros de chiffres d'affaires sur 2014. Les résultats sont en amélioration tout en maintenant une qualité d'emballage nécessaire pour le transport. Cette amélioration a été réalisée grâce au travail réalisé en interne par notre service Logistique RELAIS QUALITE par :



- L'optimisation du remplissage des cartons (surveillance informatisée quotidienne). Le PAC 600 garantit une teneur minimale en carton (exigence essentielle de la Directive Européenne relative aux emballages suivant la norme EN 13428 d'octobre 2004). Ce PAC 600 permet le tri parfait des déchets plastique + carton. En effet, si l'on ouvre le carton, le film plastique se retire aisément.

- Le transfert de produits en Préparation Complète (la préparation se fait, lorsque la commande le permet, avec le conditionnement et l'emballage Fournisseur). Cette action permet de supprimer un suremballage.

L'Optimisation de la gestion de nos déchets

- Production de déchets sur notre siège social et plateforme logistique

- Impact environnemental majeur de notre activité de distribution = Objectif prioritaire de notre Politique Qualité et Environnement 2013.

- Suivi d'un programme de MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL axé sur la mise en place d'actions et le suivi d'indicateurs de gestion des déchets dangereux et non dangereux. Ce programme s'est achevé fin Juin 2014.

- A la fin 2014 la part des déchets non valorisables produits par notre siège social et plateforme logistique représentait 5.56 tonnes (une seule collecte annuelle) contre 6.48 en 2013. Cette diminution du volume de déchets non valorisables a été réalisée grâce aux actions d'identification, de recyclage et de valorisation de nos déchets. Exemple : catalogues obsolètes collectés par une ONG locale "Les papiers de l'espoir" afin de valoriser le papier et de permettre le financement d'associations et de projets spécifiques.



Page 1 Tableau d'identification et traitements déchets LORIE VB MAI 2015

TYPE DE DECHETS	CLASSE DECHETS	NOMENCLATURE	LIEU DE STOCKAGE	MODE DE STOCKAGE	PROVENANCE	NIVEAU DE GESTION	PRESTATAIRE
Déchets Banals		20 03 01	Extérieur	Compacteur de 300L			
DECHETS NON DANGEREUX							
Films plastiques Transparents ou opaques	Emballages plastiques	15 01 02	Intérieur (démonté Corridore plondral)	Sacs Transparents de 100L	Réception Expédition (Livraison)	1	VEOLIA
Cartons	Emballages cartons	15 01 01	Extérieur	Compacteur de 300L	Réception Expédition (Livraison)	1	VEOLIA/BRMO
Palettes (Bois)	Emballages bois	15 01 03	Palétier		Réception	0	
Palettes (Bois)	Emballages Bois	15 01 03	Palétier		Réception	0	
Papiers	Déchets provenant du fil de papier et carton destinés au recyclage	03 03 08	A droite du bureau Maintenance	Classe palette	Collecte papiers via PAF/PTM	1	VEOLIA/Papiers de l'Espoir
Catalogues obsolètes ou Documents promotionnels	Déchets de papier provenant du fil des catalogues ALI/TEP (catalogue général) ou catalogues promotionnels destinés au recyclage	03 03 06	Palétier / zone stockage	palettes	Service Marketing ou service Commercial	1	Papiers de l'Espoir (ONG)
Archives	Déchets de papiers provenant du fil des archives destinés à la destruction	03 03 08	Palétier ou local Archives (fil de papier)	palettes ou boîtes actives	Services Administratifs	1	Prestataire sélectionné à chaque demande
Glassines	Support papier/écriteure des données utilisées sur la plateforme logistique	20 01 01	Réf près du bureau Maintenance	Sacs Transparents de 100L	Réception/Préparation rangement	1	Solution recyclage/Verstra (valorisation dans production de pâte à papier après retrait du silicone)
Cartouches laser vides collectées	Déchets de finiers d'impression imprimés des machines dotées de toners	08 03 17	A droite du bureau Maintenance	Sur palettes filmées	Collecte Clients ou Interim	1 ou 2	SRRD (collecte au profit de la Ligue contre le cancer LA ROCHE SUR YON)

DECHETS DANGEREUX (Déchets spécifiques)

- Proposition de solutions pour la fin de vie des produits commercialisés chez nos clients

Dans le cadre du partenariat avec nos clients, notamment grâce au contrat d'éco-partenariat, nous souhaitons les aider à gérer la fin de vie des produits commercialisés et nous leur proposons des solutions :

- Collecte des cartouches d'impression usagées et piles, avec containers mis à disposition.



- Proposition de solutions avec des prestataires agréés avec un forfait global : une solution pour la collecte et le suivi réglementaire des DEEE de nos clients.

Nous orientons également nos clients vers des ONG afin que celles-ci puissent donner une seconde vie aux produits (mobilier, papier..).

L' Optimisation de la livraison

• Actions Transporteurs

- Mise en place de 4 nouveaux transporteurs permettant d'améliorer la prestation de service aux clients. Nous choisissons des transporteurs ayant mis en place des engagements Environnementaux spécifiques (type de véhicules utilisés, suivi des consommations de carburants, choix de plan de transport adaptés). Une évaluation semestrielle des Transporteurs est réalisée et des plans d'actions personnalisés sont mis en place.

• Actions Clients

- Mise en place et suivi des contrats d'écopartenariat avec nos clients afin d'optimiser la fréquence de passation de commande et le regroupement des commandes.

- Typologie des livraisons (point central ou personnalisé).

- Support de communication à usage interne et externe sur le TRI DES DECHETS, également personnalisable par client et sur demande.



Nos projets 2015-2016

Emissions de gaz à effets de serre

- Report sur 2015-2017 de la mise à jour du bilan carbone sur l'ensemble du périmètre ALTERBURO (à l'identique de 2009) afin de mesurer nos résultats.

- Programme de Management environnemental : réduction des consommations d'énergies et réduction des émissions de GES sur le site de la Lorie (siège social et plateforme logistique).

Référencement catalogue 2017 : Fiches de données de sécurité

- Report 2015-2017 : Suite à la parution de notre catalogue général en juin 2015, les FDS seront mises à jour conformément à la réglementation. Cette mise à jour sera réalisée conjointement par nos services Marketing et Achats.

TABLEAU DE BORD INDICATEURS ET OBJECTIFS

THEME (exemple) : Santé / sécurité, Formation, égalité professionnelle, énergie, papiers, eau, transports)	Objectif 2014	Indice	Fréquence de suivi	2012	2013	2014	A fin Mai 2015	Tendance 2014/2015	COMMENTAIRES
ENVIRONNEMENT									
DECHETS									
Suivi Global									
% diminution de la part des DIB produits par le siège social et la plateforme logistique	Mis en place en septembre 2011. A définir avec historique sur 2 ans	%	Semestriel	18,00%	14,96%	14,20%	Pas de collecte à date	😊	Maintien d'une seule collecte annuelle de déchets (DIB). Cet indicateur a été remplacé depuis début 2015 par un indicateur de suivi déchets sur la zone Compacteur.
% déchets dangereux/poids total des déchets	Mis en place en septembre 2011. A définir avec historique sur 2 ans	%	Semestriel	%	5,70%	8,39%	5,47%	😊	Impact collecte boues et liquides séparateur hydrocarbure en 2014.
Taux de valorisation déchets		%	Semestriel		90,20%	95%	92%	😊	Prise en compte de la part des déchets non dangereux valorisés (papier, carton, films, glassines, catalogues et archives diverses) par rapport au total des déchets collectés (DND et DD)
EXPEDITION CLIENTS									
Tonnage carton expédié/CA		KG/KE	Trimestriel	3,20kg /k€	Pas d'info disponible	3,10kg/k€	3,09 kg/k€	😊	Stabilisation avec maintien de la qualité des emballages préconisés pour la chaîne de préparation
EMISSIONS DE GES									
Emissions de GES	Report évaluation 2017	Tonne équivalent /CO2						☹️	Report évaluation BC suite priorisation et affectation des ressources informatiques sur changement système d'information en 2016.
Conformité Réglementaire (Objectif Politique Qualité et Environnement 2011-2014)									
% conformité réglementaire (Arrêté Préfectoral)	100% à fin Juin 2014	%	Mensuel	96%	96%	96%	98%	😊	Modification du Programme de management environnemental et nouvelle Politique Qualité et Environnement (installation bacs sur gare Hygiène et produits dangereux).
% conformité réglementaire (Exigences Légales)	100% à fin Juin 2014	%	Mensuel	73%	73%	96%	99%	😊	Tous les écarts sont ouverts dans notre Intranet et affectés à un pilote de processus ou responsable de service.
Suivi des Incidents environnementaux (nombre d'incidents par typologie)									
Suivi des Incidents environnementaux (nombre d'incidents par typologie)	Aucun incident	Nombre	Mensuel	6	1 incident à fin mai	4	2	😊	La surveillance des zones par les responsables de zones environnement permet d'identifier les incidents et de les déclarer au travers d'une check list de zone.
ENERGIE									
Consommation gaz et électricité /M2(KWh/M2)	stable	KWh/M2	Trimestriel	128,05	135,02	119,21	56,96 kWh/m²	hausse 8%	baïsse significative sur 2014 (-12%) grâce à une baisse de la température de chauffage, dégradation sur le 1er trimestre 2015 : à analyser sur une année complète
Consommation de carburant/100KMS parcourus(Commerciaux)	stable	litres/100 kms parcourus	Trimestriel	5,64 litres/100kms	5,73 litres/100kms	5,59 litres/100kms	5,64 l/1000 kms	hausse de 0,3% par rapport au 1er trimestre 2014	Des efforts et des résultats sur toute les agences en 2014, légère hausse sur le 1er trimestre 2015 à analyser sur une année complète
Consommation de carburant/100KMS parcourus(Chauffeurs)	stable	litres/100 kms parcourus	Trimestriel	10,66 litres/100kms	10,97 litres/100kms	10,71 litres/100kms	10,71 litres/100kms	stable	De très belles performances de baisse sur de nombreux chauffeurs qui se maintiennent sur le 1er trimestre 2015

TABLEAU DE BORD INDICATEURS ET OBJECTIFS

THEME (ex:emploi,santé/sécurité,formation,égalité professionnelle,énergie,papiers,eau,transports)	Objectif 2014	Indice	Fréquence de suivi	2012	2013	2014	A fin Mai 2015	Tendance 2014/2015	COMMENTAIRES
GESTION DURABLE DES RESSOURCES HUMAINES									
FORMATION									
Nbre de personnes formées		nombre	Mensuel	92	93	126	33	↗	
Nbre heures de formation		heures	Mensuel	823	875	1902	209	↗	
Nbre de personnes formées à l'eco conduite		nombre	Annuel	0	0	0	0		
SANTE-SECURITE									
Nbre Accidents du travail		nombre	Annuel	3	5	11	1	↗	
Taux d'absentéisme	4,50%	%	Mensuel	3,40%	4,26%	5,01%	6,24%	↗	

THEME (ex:emploi,santé/sécurité,formation,égalité professionnelle,énergie,papiers,eau,transports)	Objectif 2014	Indice	Fréquence de suivi	2012	2013	2014	A fin Mai 2015	Tendance 2014/2015	COMMENTAIRES
FOURNISSEURS									
Taux de commandes complètes livrées /Total commandes fournisseurs		%	Mensuel	72,87%	71,86%	71,63%	74,12%		Amélioration sur 2015 - Baisse du nb de cdes (-3%)
Nombre de litiges(quali et quant/nbre de commandes)		%	Mensuel	4,37%	3,18%	5,35%	4,68%		Dégradation 2014 - On remonte la pente sur 2015.
Taux de RAL (Clients)		%	Mensuel	1,28%	1,47%	1,42%	1,02%		Nette amélioration sur 2015 (stabilité équipe et suivi)
Taux de retour Charte DD sur les FRS			Annuel	Lancé en 2012	70,00%	70,00%	70,00%		
EXPEDITION CLIENTS									
Taux de retour Clients(% de lignes retournées/lignes saisies)	1%	%	Mensuel	1,00%	0,91%	1,06%	1,04%	peu de variation	
% retournaisons évitées /Total lignes retours saisis	65%	%	Mensuel	64,20%	65,60%	64,28%	62,52%	peu de variation	